

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya, Hamka Ashari adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Jakarta yang sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Jasa dan Promosi Penjualan Paket Blackberry AXIS Terhadap Kepuasan Pelanggan : Survei pada pelanggan Blackberry di AXIS Shop Ambassador** sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi. Sehubungan dengan hal tersebut, saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini dengan memberikan pendapat sesuai dengan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner ini.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam proses pengisian kuesioner ini, Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Jakarta, Juni 2013

Hormat Saya

Hamka Ashari

SCREENING :

Apakah Anda telah menggunakan paket Blackberry AXIS minimal 1 tahun terakhir?

Bila jawaban Anda “YA”, maka silahkan melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya!

Bila jawaban Anda “TIDAK”, terimakasih, Anda tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner ini!

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden : *(diisi oleh peneliti)*

N a m a :

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Umur : ☐ < 30 tahun
☐ 30-40 tahun
☐ 40-50 tahun
☐ > 50 tahun

Pendidikan terakhir : ☐ SLTA / sederajat
☐ Diploma/Akademi
☐ Sarjana (S1)
☐ Pascasarjana

Telah menggunakan Paket : ☐ 1-2 tahun
 Blackberry AXIS selama ☐ 2-3 tahun
☐ > 3 tahun

Berilah tanda ceklist (✓) pada salah satu jawaban yang Anda pilih!

Keterangan:

SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Kualitas Jasa (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Pengiriman BBM dengan Paket Blackberry AXIS tidak pernah <i>pending/delay</i>					
2.	Koneksi internet dengan Paket Blackberry AXIS tidak pernah terputus (<i>disconnect</i>)					
3.	Cara mengaktifkan kartu perdana Blackberry AXIS mudah dilakukan					
4.	Isi ulang pulsa Paket Blackberry AXIS cepat dan mudah					
5.	Informasi layanan Paket Blackberry AXIS mudah diakses					
6.	Fasilitas layanan Paket Blackberry AXIS memberikan respon yang cepat					
7.	Paket Blackberry AXIS memberikan informasi yang lengkap melalui layanan contact centre AXIS					
8.	Contact centre AXIS selalu memberikan informasi yang tepat seputar layanan paket Blackberry AXIS					
9.	Semua fitur Paket Blackberry AXIS dapat dipercaya kebenarannya					
10.	Reputasi paket Blackberry AXIS lebih baik dibandingkan paket Blackberry lain					
11.	Kartu perdana Paket Blackberry AXIS memiliki corak yang unik					
12.	Paket Blackberry AXIS memiliki tampilan dan fitur-fitur yang menarik					

Promosi Penjualan (X2)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Bonus kuota yang diperoleh dari setiap pembelian paket Blackberry AXIS sangat menarik					
2.	AXIS memberikan hadiah-hadiah yang menarik kepada pelanggan paket Blackberry AXIS berdasarkan intensitas pembelian					
3.	Hadiah yang ditawarkan oleh AXIS melalui berbagai kontes dan undian pengguna paket					

	Blackberry bervariasi dan menarik					
4.	Imbalan berupa bonus pulsa yang diberikan AXIS kepada konsumen yang loyal sebanding dengan loyalitas yang diberikan pelanggan paket Blackberry					
5.	Garansi bahwa AXIS akan memperbaiki jika tidak sesuai dengan spesifikasi menimbulkan rasa aman untuk menggunakan paket Blackberry AXIS.					
6.	Pajangan dan demonstrasi yang ditampilkan AXIS di tempat-tempat pembelian paket Blackberry sangat bermanfaat bagi pelanggan					
7.	Promosi paket Blackberry AXIS mengikuti pameran-pameran mampu menciptakan hubungan baik dengan pelanggan					
8.	Keikutsertaan promosi paket Blackberry AXIS dalam pameran-pameran sangat membantu pelanggan mengenal paket-paket baru yang ditawarkan					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Merasa puas dengan luasnya jaringan paket Blackberry AXIS					
2.	Merasa puas dengan layanan-layanan baru paket Blackberry AXIS yang inovatif seperti adanya bonus telepon, sms, email saat pengaktifan paket Blackberry					
3.	Merasa puas terhadap harga paket Blackberry AXIS sesuai dengan kualitas jasa yang diterima					
4.	Merasa puas menggunakan paket Blackberry AXIS karena harganya bersaing dengan produk-produk sejenis					
5.	Merasa puas dengan tersedianya variasi harga pulsa isi ulang paket Blackberry AXIS					
6.	Merasa puas terhadap bonus pulsa yang diterima setiap melakukan isi ulang pulsa paket Blackberry AXIS					